

## EL BIBLIOTECARIO EN UNA SOCIEDAD COMPETITIVA

Por Yoshiko M. de Freundorfer\*

### I. El cambio y sus consecuencias

Desde fines de la 2a. Guerra Mundial el ritmo del cambio va cada vez más acelerado, y de los años 60 en adelante nuestra sociedad está caracterizada por vivir en un mundo tecnológico, por la velocidad de las comunicaciones y la obtención de información a través de variados equipos tecnológicos.

Recordamos que en nuestra comunidad, en los años 50 y 60, éramos felices de adquirir una camioneta que apenas andaba 30 o 40 Km. por hora entre los caminos vecinales del campo y la mayoría de las personas caminaban o subían en las carretas estiradas por los bueyes, que se trasladaban a 10 ó 15 Km. por hora.

Hoy, en los años 90, los autos corren en grandes autopistas, viajamos por avión de pasajeros, 800 Km. por hora, nos comunicamos por teléfono, correo electrónico, navegamos en INTERNET, etc. Escuchamos radio y vemos televisión que nos comunican instantáneamente todos los acontecimientos mundiales.

El mundo ha cambiado drásticamente su velocidad, lo cual requiere que los bibliotecarios desarrollen nuevas habilidades y estudien nuevas tecnologías que contribuyan a desarrollar la biblioteca y que sean más responsables con sus obligaciones, que sean más competitivos, más exigentes consigo mismo, más flexibles y dispuestos a asumir los riesgos, como medio de evitar el riesgo de desaparecer o perder su trabajo.

### II. Sociedad Competitiva

La Globalización de la información o comunicación, o integración de varios países para formar un bloque de economía es un hecho irreversible para los países del MERCOSUR, y significa tanto oportunidad como desafío.

Todos los profesionales tienen el mismo derecho de trabajar en los países de la alianza, así también pueden competir los mejores profesionales en los mejores puestos en el futuro, con sus normas establecidas por los países del MERCOSUR.

Los aspectos positivos son que todos los bibliotecarios que quieran ganar prestigio y escalar posición

\* Master en Bibliotecología. Coordinadora del Grupo de trabajo de Terminología del Mercosur

fesionales en los mejores puestos en el futuro, con sus normas establecidas por los países del MERCOSUR.

Los aspectos positivos son que todos los bibliotecarios que quieran ganar prestigio y escalar posición en su puesto de trabajo se desplegarán a la acción competitiva.

Antes de hablar de la Acción Competitiva reflexionemos qué es la competitividad o una sociedad competitiva.

¿Qué es competencia? Según el diccionario de la Real Academia Española "Rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa" (1) La competitividad es la capacidad de competir y ofrecer el mejor producto a bajo costo.

La sociedad competitiva trata de producir mejores profesionales o mejores productos para el servicio de la información.

Si uno corre solo en un estadio gimnástico no siente nerviosidad ni estrés, pero si participa en una carrera de competición entre 10 corredores, antes de correr ya comienza a latir fuertemente el corazón.

Dentro de la competición existen ganador y perdedores, existen normas y reglas. Debe ganarse limpiamente, sin trampas ni trucos. Desde los años 80 varias universidades del Brasil, Argentina y Uru-

guay apuntan a producir mejores profesionales con capacidad de competir, y que la sociedad pueda aprovechar su capacidad y dones.

Dentro del área de los profesionales de la información también existe la competencia entre: informáticos, documentalistas, bibliotecarios, planificadores de la información, consultor de la información, etc. quienes ofrecen múltiples facetas dentro de las actividades de servicios. ¿Quién ofrece o realiza las tareas más competitivas? ¿Quiénes manejan la profundidad del conocimiento bibliotecológico? Son competentes los bibliotecarios paraguayos? Reflexionemos todos juntos.

### III. Competencia Profesional

¿Cómo podemos sobrevivir y competir con los países que ya han comenzado a aplicar estrategias competitivas hace una década?

Tal vez, tener un ambiente de mayor serenidad y pensar todos juntos los bibliotecarios, decidir las estrategias de lo inmediato, mediano y largo plazo.

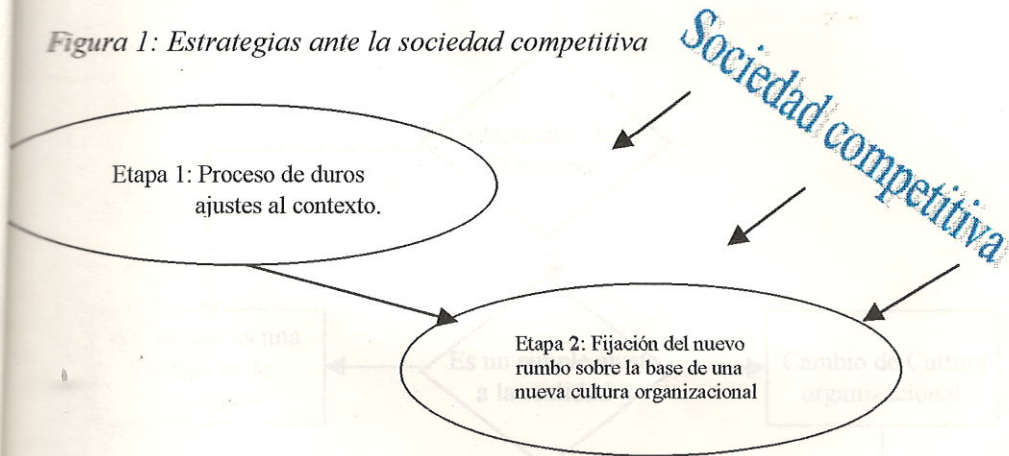
Las estrategias inmediatas o mediatas serían:

- Reconstrucción del planeamiento en la estrategia competitiva
- Acomodamiento en la dirección correcta,

- Dar vuelta y crear nuevas actividades en las bibliotecas, o sea, dar un proceso de duros ajustes al contexto,

y fijar el nuevo rumbo sobre la base de una nueva cultura organizacional

Figura 1: Estrategias ante la sociedad competitiva



Brojt ( 2 ) plantea la siguiente situación:

- Ud. es el capitán de un barco
- Está frente a una tormenta que debe superar
- Descubre que la embarcación no fue construida ni la tripulación entrenada para atravesar semejante fenómeno

La pregunta que se plantea es ¿Qué haría Ud.?

Alternativa 1: Tratar de salir o huir lo más rápido posible del área de tormenta, fijando un rumbo a pesar de desconocer totalmente, cual es el correcto, existiendo la probabilidad sumamente alta de naufragar y perder todo

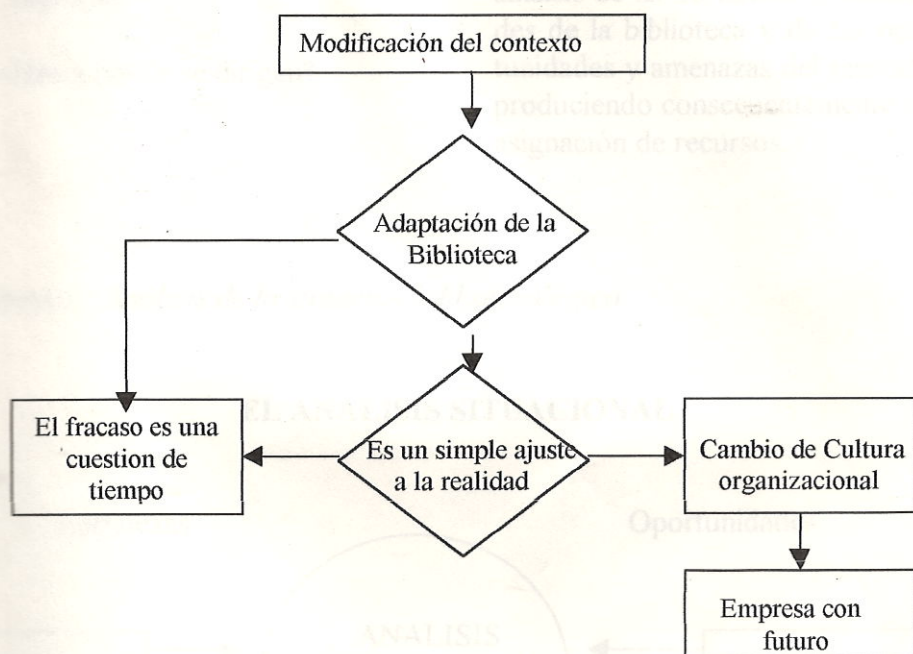
Alternativa 2: Reaccionar frente a la tormenta tomando todas las medidas que permitan sobrevivir den-

tro del ámbito, colocar estrategias entre los tripulantes, y dirigir con mano dura, aunque dichas medidas fuesen muy antipopulares, logrando una estabilidad precaria de adaptación al medio.

Una vez saliendo de la tormenta que azota, disponer de los tripulantes, y exortarlos, para que se capaciten y especialicen frente a cualquier inconveniencia climática. Mejorar la construcción de la embarcación.

Los procesos de ajuste y reestructuración cuesta energía y voluntad, estudiar de nuevo y aprender y desaprender lo antiguo, exige mirar con nueva óptica y manejar rumbo a un cambio de cultura organizacional hacia una empresa (biblioteca) del servicio de la información.

Figura 2: Proceso de ajuste y reestructuración



#### IV. Análisis de la situación

Todas las empresas tienen una MISIÓN, por supuesto, hablamos mucho de la Misión de la Universidad y del Bibliotecario, es decir, una razón de su existencia.

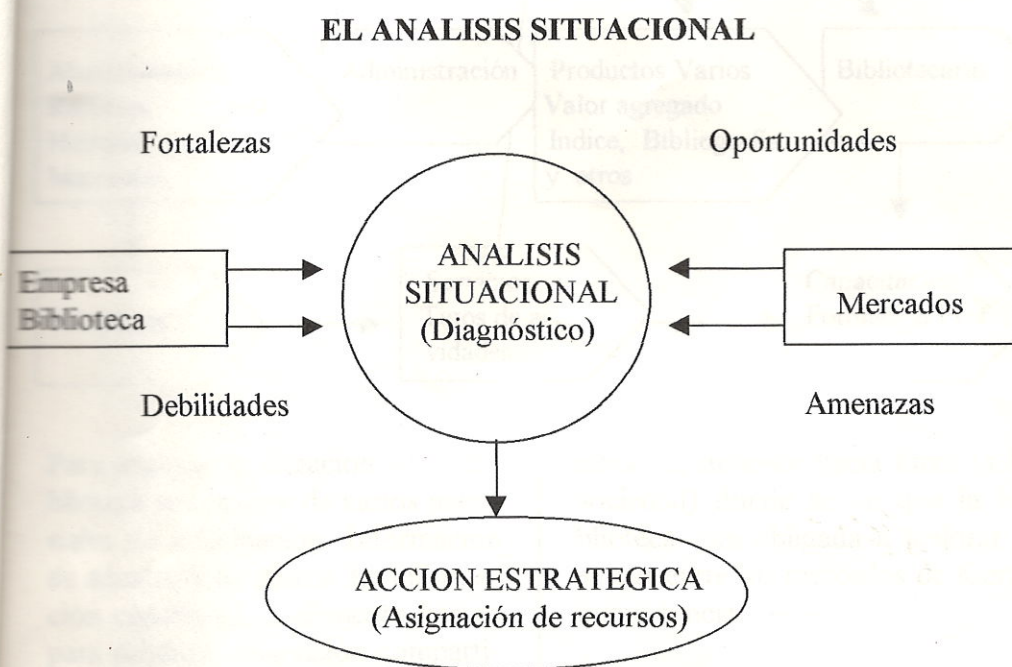
La Misión Bibliotecaria no sólo se limita a establecerse en el campo de la acción educacional, va más allá, a la sociedad paraguaya. Esto surge claramente cuando las bibliotecas exitosas aplican la razón del mismo:

- Logrando la máxima calidad de los productos para el servicio de la sociedad.
- Manteniendo la vanguardia en tecnología de la información.
- Estando donde el cliente la necesita
- Ofreciendo el servicio de información rápido, correcto y eficiente en un momento oportuno.

Con el fin de cumplir los objetivos de las bibliotecas en la sociedad competitiva, se deben formular las siguientes preguntas:

- Cómo están las bibliotecas paraguayas?
  - Hacia dónde se dirigen?
- y tratar de responderlas a través del análisis de las fortalezas y debilidades de la biblioteca y de las oportunidades y amenazas del mercado, produciendo consecuentemente una asignación de recursos.

*Figura 3: Análisis de la situación bibliotecológica*

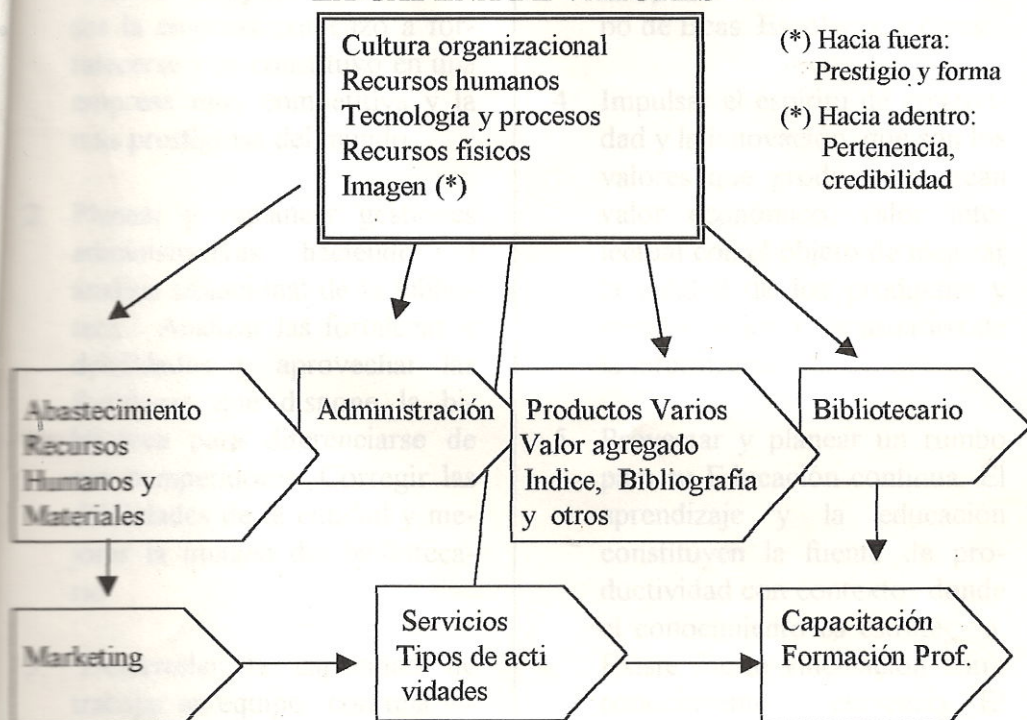


Cómo se pueden detectar las fortalezas y debilidades en la organización de la Biblioteca?, pues bien, éste es un concepto que debe analizarse con relación a la competencia.

También la cadena de valores que asignamos, constituye una forma de ver y evaluar la biblioteca y sus servicios.

Figura 4: Forma de analizar y evaluar la biblioteca y sus servicios

## LA CADENA DE VALORES



Para analizar la situación de la biblioteca se requiere de varios materiales de información. Información de adentro y de afuera. La información constituye el elemento básico para producir una visión compartida en la institución y formular diagnósticos correctos. Si la acción estratégica es brillante pero el diagnóstico equivocado, el resultado seguramente será desastroso

### V. Acción Competitiva

La Acción competitiva es el conjunto de acciones que apuntan a un

objetivo, mirando hacia fuera (a la sociedad) donde se ve que la biblioteca está obligada a mejorar y actuar entre los mercados de fuerte competencia.

1. La primera acción competitiva es "PENSAR". Decidir y realizar tareas luego de pensar bien. Una empresa Norteamericana "Ford" o "westinghouse" (No recuerdo cual de ellas) tuvo una época muy crítica que la empresa iba abajo. El Presidente de dicha empresa creó un sistema y sobre todos los escritores de los Jefes, subjeses, y

funcionarios, puso un pequeño cartel que decía "To think", "Piense" Después de unos meses la empresa comenzó a fortalecerse y se constituyó en una empresa muy competitiva y la más prestigiosa del mundo.

2. Planear y replanear gestiones administrativas haciendo el análisis situacional de la biblioteca. Analizar las fortalezas y debilidades y aprovechar las fortalezas que dispone la biblioteca para diferenciarse de sus competidores. Corregir las debilidades de la entidad y mejorar la imagen del bibliotecario.

3. Desarrollar la capacidad de trabajar en equipo con una visión compartida de objetivos y valores; e introducir una cultura organizacional en nuestro medio.

Los países Latinoamericanos llevan una cultura individualista y hemos sufrido varios siglos el sistema del caudillismo. Hay que rechazar esta práctica y aprender a luchar como un bloque integrándose todos los bibliotecarios, documentalistas, informáticos y otros aliados.

Además, formar Grupos de Trabajo según el interés y afinidad de los bibliotecarios como: Grupo de Investigadores, gru-

po de Bcas. Universitarias, Grupo de Bcas. Especializadas, Grupo de Bcas. Públicas, Grupo de Bcas. Escolares, y otros.

4. Impulsar el espíritu de creatividad y la innovación que son los valores que producen y crean valor económico, valor intelectual con el objeto de mejorar la calidad de los productos y atender mejor a los usuarios de la información.
5. Proyectar y planear un rumbo para su Educación continua. El aprendizaje y la educación constituyen la fuente de productividad con contextos donde el conocimiento es estratégico. Existe fuerte vinculación entre conocimiento y eficiencia. El conocimiento no sólo permite el cómo hacer sino también el qué hacer.

El bibliotecario en la Sociedad Competitiva debe:

- Estar dispuesto a enfrentarse continuamente con nuevos emprendimientos en el mundo competitivo.
  - Capacitarse permanentemente para incorporar y explotar las ventajas que reporta la tecnología y la disponibilidad de la información.
6. Aumentar el espíritu de vocación de servicio y la atención necesarias para lograr la satisfacción del usuario de la información. Mejorar la forma de

operar que exigen los mercados competitivos.

7. Efectuar las campañas de marketing pensando ¿Cuál sería el procedimiento adecuado del bibliotecario para vender una buena imagen? En realidad, los consumidores de la información deben encontrar un bibliotecario eficiente que ofrezca producto de alta calidad para su investigación.
8. Desplegar actividades innovadoras que permitan descubrir las posibilidades no explotadas en el pasado.
9. Crear normas y reglas para la competición. Sin leyes no existe la competencia limpia. Aquí se necesita de la Legislación Bibliotecaria. El bibliotecario eficiente, capacitado, que demuestra cualidad y calidad eficiente en su trabajo debe ocupar un puesto que se merece. Las normas marcan las pautas de competencia de los bibliotecarios del MERCOSUR, y seguramente, la Asociación de los Profesionales Bibliotecarios del Mercosur las dictarán.
10. Enfocar una acción competitiva hacia la calidad total que es una filosofía o una manera de pensar para mejorar siempre todas las empresas biblioteca-

rias. Aquí el sistema administrativo también cambia. La calidad no se controla, la calidad se crea y forma parte del proceso. Desde el Bibliotecario-Jefe hasta el último de los funcionarios de la biblioteca debe entender en qué consiste este sistema administrativo y fomentar el espíritu de desear formar parte de él, y sentirse orgulloso de pertenecer a este sistema e identificarse con los recursos humanos de su institución.

Además, los procedimientos y técnicas del liderazgo de trabajo cambian a partir de un cambio del pensamiento filosófico y de cultura organizacional que dan origen a un mejor producto y servicio de la información.

## VI. A modo de Conclusión

El bibliotecario en una sociedad competitiva debe cambiar su actitud hacia sus tareas y frecuentemente se debe preguntar. ¿En qué forma puedo mejorar la calidad de los productos y servicios, reduciendo a la vez los costos e incrementando permanentemente la productividad en la biblioteca?

¿Cómo serán las relaciones entre el líder y los seguidores en la biblioteca?

y aplicar el gobierno democrático en la administración bibliotecaria. La biblioteca o Centro de Información es una institución organizada, consecuentemente necesita de un líder y de seguidores inteligentes, quienes saben comunicar e intercambiar ideas con el líder o grupo de compañeros. Brojt (3) acota:

"El estilo de conducción y liderazgo es capacitar, facilitar en reemplazo del tradicional asignar y controlar. Ello implica crear las condiciones que permitan desempeñarse adecuadamente a la gente en sus puestos de trabajo, y colaborar con ellos en superar los inconvenientes cuando los mismos aparecen"

Según, el 3er. Seminario de Investigación del día 17 de octubre de 1998, en nuestra sociedad priman los líderes de tipo "paternal o maternal" o muy "Liberal".

El tipo de líder "Maternal" perjudica a los seguidores pues ella hace todo y no permite crecer la personalidad de los seguidores. Los seguidores esperan que el líder haga todo o decida y ordene.

El líder "Laissez Faire" o "Liberal" que no toma decisiones, es muy libre y deja como va la biblioteca pase lo que pase. Los seguidores no saben cómo manejar la administración bibliotecaria.

Es cierto, existen buenos líderes en nuestro medio y otros que pueden llegar a ser líderes excelentes.

Tratemos de mejorar más cada día pensando en la "Eficiencia" en el servicio de la Información.

En resumen, el bibliotecario en una sociedad competitiva debe moverse dinámicamente hacia una acción competitiva. Estas son las palabras claves:

- Pensar y desarrollar los pensamientos lógicos y coherentes
- Planear y replanear en el nuevo contexto mundial
- Capacidad de trabajar en equipo
- La creatividad y la innovación
- Educación continua
- Vocación de servicio y la atención de usuarios
- Campañas de Marketing
- Actividades innovadoras
- Normas y reglas
- Calidad total
- El bibliotecario-jefe debe ser buen líder
- Seguidores eficaces que actúen con inteligencia, independencia, valentía y un fuerte sentido de la ética en la profesión.

## NOTAS

1. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. -- 21a. de. -- Madrid: RAE, 1992. -- p. 369.
2. Adaptación de "estudio de caso" planteado por Brojt
3. Brojt, David. Cómo mejorar la rentabilidad empresarial y ganar competitividad. -- Buenos Aires: Ediciones Macchi, 1992. -- p. 14-15.
4. Ibid., p. 38